お客さまのために

製品の安全性に関する取り組み／お客さま接点での取り組み

製品の安全性に関する取り組み

製品安全自主行動方針

「製品安全自主行動方針」を策定し、INAXの製品がお客さまに安全に、かつ安心してお使いいただけるよう、製品の安全性向上に積極的に取り組んでいます。

製品安全自主行動方針

株式会社 INAX は、当社の製品が、お客さまに安全に、かつ安心してお使いいただけるよう、以下のとおり製品の安全に関する基本方針を定め、積極的に取り組んでまいります。

1. 法令の遵守
当社は、消費生活用製品安全法その他製品の安全に関する国内外の諸法令を遵守します。

2. 自主行動計画の策定
当社は、製品の安全に関する自主行動計画を策定し、その実行を通じて、お客さまの安全、安心を第一に考える企業文化の育成と維持に努めます。

3. 安心してお使いいただける製品づくり
当社は、お客さまの様々なご使用場面を想定した製品安全社内基準を定め、製品の安全性向上に努めます。また、誤使用や不注意による危険をできる限り排除できるよう、製品の正しいご使用方法やお手入れの方法を取扱説明書他に分かりやすく明記します。

4. 製品事故への対応
当社は、お客さまからの事故情報を積極的に収集するとともに、お客さまや社外の関係者に対して、適切な情報開示に努めます。また、普段から事故に迅速に対応できるよう体制を整備し、重大製品事故が発生した場合は、直ちに事実確認と原因究明を進め、お客さまの立場に立って判断の上、関係官庁への報告、製品の修理や回収等の対策を講じます。

5. 推進体制の構築
当社は、お客さまに安心して製品をお使いいただけるよう、製品安全のための取り組み体制を整備するとともに、継続的にその改善をしてまいります。

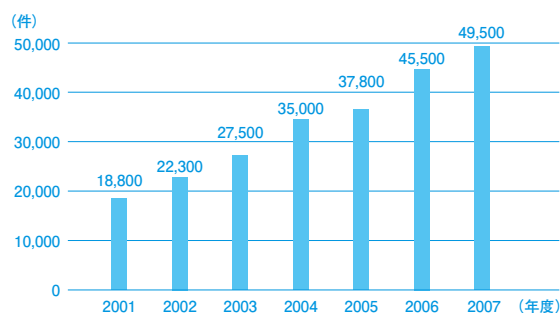
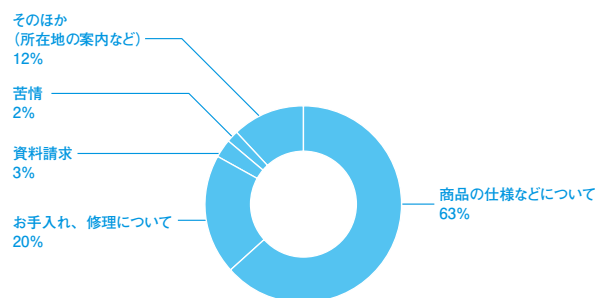
・「大切なお知らせ」ホームページ
　http://www.inax.co.jp/warnings/
製品安全についての情報開示に関する取り組みは、DATA26ページにも掲載しています。

お客さま接点での取り組み

INAXの提供する商品やサービスは、設計・施工されて初めてお客さまにご使用いただけ、価値を理解していただくことのできる商品です。商品をご使用いただくお客さまとINAXとの間には、多くのビジネスパートナーが介在するため、INAXがお客さまの声を直接伺うことができるのは、ショールームやお客さま相談センターなどの接点に限られます。これらの限られた接点から得られる情報を大切にするとともに、カタログやホームページなどのツールを通して、INAXの商品や企業活動をお客さまへお伝えしています。

お客さま相談センターの取り組み

1999年6月、東京・大阪・名古屋に点在していたお客さま相談室を統合し、「お客さま相談センター」を設立しました。CS推進統括部に属するお客さま相談センターには、専門知識を持つベテラン相談員を中心に104名（2008年3月現在）の相談員を配し、幅広く一般の方から専門業者の方まで、お客さま別担当制にて対応しています。
問いあわせ内容はデータベース化し、商品の開発や改良、カタログの改善などに活用しています。また、相談員に対しては専門知識の強化、ケーススタディによる教育を継続的に実施しています。

お客さま相談センター　問いあわせ件数（月平均）の推移

お客さま相談センター 相談内容内訳（2007年度）

◆お客さま相談センターの評価

お客さま相談センターには、社内からの問いあわせも数多く寄せられます。社内からの問いあわせの先には、社外のお客さまがいます。そのため、2005年4月から半年に一度、社内の他部門によるお客さま相談センターへの評価をアンケート形式で実施し、お客さま相談センターの応対品質向上につなげています。
また、客観的な評価による応対品質向上を目指し、社外の第三者による応対品質の評価を年に1回実施しています。

◆お客さま相談センターでの社員教育

お客さまへの応対品質向上を目指し、商品知識や応対スキルの向上のための研修をお客さま相談センターで企画し、実施しています。お客さま相談センターへ配属されたスタッフを対象とした応対や商品について、前職にあわせた5つの研修を用意しているほか、お客さま相談センター内での担当業務やスタッフ個人の知識に応じて、3つの研修を用意しています。このほか、社外講師による研修も含めた7つの応対スキルアップ研修や、社外の研修への参加を行っています。